

ОРГАНІЗАЦІЯ МОНІТОРИНГУ ВИРОБНИЦТВА, ЯК МЕХАНІЗМ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ І ЯКОСТІ ТЕХНІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ та РЕМОНТУ ТРАНСПОРТНИХ ЗАСОБІВ

Виробництво технічного обслуговування і ремонту транспортних засобів є складним процесом, в ньому якість послуги залежить від багатьох складових. Тому до формування якості ТО і ремонту бажано використовувати процесний підхід.

Стандарти ISO вміщують і забезпечують вісім принципів формування і управління якістю [1]:

Завданнями і функціями системи моніторингу якості на підприємствах автомобільного транспорту відповідно до міжнародних стандартів і ДСТУ є [2]:

- контроль за основними процесами виробництва та результативністю, ефективністю та якістю виробництва ТО і ремонту транспортних засобів;
- визначення факторів, що впливають на результативність, ефективність та якість виробництва ТО і ремонту ТЗ;
- розробка системи стратегічних і тактичних цілей підприємства;
- розробка системи показників для моніторингу, вивчення і аналізу формування ринку та очікувань споживачів;
- розробка методів та методик прогнозування, планування та проектування послуг з ТО і ремонту ТЗ;
- формування і забезпечення функціонування організаційної структури моніторингу ефективності та якості процесів і послуг;
- контроль за своєчасністю забезпечення якісними ресурсами, необхідними для виконання ТО і ремонту транспортних засобів;
- аналіз і підвищення рівня мотивації і кваліфікації працівників підприємства;
- оцінка рівня і пошук шляхів залучення працівників підприємства до підвищення якості послуг;
- аналіз, пошук, розробка і впровадження нових методів, методик, рішень і технологій, загального підвищення рівня виробництва ТО і ремонту;
- забезпечення системи управління підприємства нормативною та довідковою інформацією.

Література

1. Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов / О. П. Глудкин, Н. М. Горбунов, А. И. Гуров, Ю. В. Зорин. Под ред. О. П. Глудкина. – М.: Радио и связь, 1999. – 600 с.: ил.
2. Волгин В. В. Автосервис. Маркетинг и анализ: Практическое пособие. — 2-е изд., изм. и доп. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2005. — 496 с.,